

Dierenarts laat kansen liggen

De dierenarts is hét aanspreekpunt voor veehouders als het over uiergezondheid gaat. Van deze positie zijn zij zich echter onvoldoende bewust, zo blijkt uit enquêtes en interviews van het UGCN met veehouders en dierenartsen. Dierenartsen krijgen mede daarom het advies meer open vragen te stellen, zich te verdiepen in de doelen van de veehouder en de samenwerking aan te gaan met andere partijen.

ir. Jolanda Jansen

(Communicatiewetenschappen, Wageningen Universiteit en Researchcentrum, Wageningen)

Over uiergezondheid is veel geschreven en gezegd. Al jarenlang wordt onderzoek gedaan naar mastitis, de resultaten staan beschreven in dikke rapporten. Hoe komt het dan dat nog 25 tot 30 procent van de koeien jaarlijks last heeft van mastitis? Eén van de oorzaken is communicatie. Hoe zorgen we ervoor dat de kennis over mastitis uit de la en van de plank komt en bij de veehouder in de melkput belandt? En hoe zorgen we ervoor dat deze kennis ook gebruikt wordt? De brug die theorie en praktijk aan elkaar kan verbinden is de dierenarts.

Dierenarts is dé specialist

In de bedrijfsvoering is een belangrijke rol weggelegd voor de dierenarts. Melkveehouders geven aan dat de dierenarts dé vraagbaak is wanneer ze problemen op het gebied van diergezondheid hebben. De dierenarts geeft waardevolle adviezen en legt zaken goed uit, zo geven veehouders in enquêtes duidelijk aan. En dat geldt zeker in het geval van problemen met uiergezondheid. Niet de dealer van de melkmachine

of de adviseur van de zuivelindustrie, ook niet de veevoerder die regelmatig op het erf te vinden is, maar de dierenarts is op het gebied van uiergezondheid adviseur nummer één. De houding van dierenartsen is echter te afwachtend, zo blijkt uit interviews en enquêtes die het UGCN uitvoerde (zie tabel 1). Alhoewel dierenartsen vinden dat het verbeteren van de uiergezondheid bij hun verantwoordelijkheden hoort, neemt slechts 24 procent het initiatief om uiergezondheid te bespreken wanneer er op een bedrijf problemen zijn en de melkveehouder deze niet herkent. Deze passiviteit kenmerkt een gebrek aan commerciële vaardigheden, welke vroeger nauwelijks een rol speelden bij het uitoefenen van het beroep dierenarts.

Motivatie = succes

Uiergezondheid op bedrijven verbeteren is heel goed mogelijk, zo blijkt uit de UGCN-studiegroepen. De motivatie van de melkveehouders is hierbij doorslaggevend. De UGCN-studiegroepen wijzen uit dat veehouders die actief met uiergezondheid aan de slag gaan ook goede resultaten behalen (zie figuur 1, pagina 25). De uiergezondheid op hun bedrijf is beter dan bij veehouders die niet speciaal aandacht hebben voor uiergezondheid. Ook vergeleken met collega's in dezelfde praktijk blijken de UGCN-studiegroepdeelnemers beter te scoren. Studiegroepen blijken een goede manier om melkveehouders te motiveren. Zo leren zij onder praktijkomstandigheden én van elkaar. De dierenarts is de coach in dit proces, hij reikt kennis aan, helpt bij vragen en stimuleert de melkveehouders het geleerde direct in de praktijk te brengen. Dat werkt beter dan wanneer de dierenarts heel veel kennis over een groep 'uitstort' tijdens een lezing.

UGCN onderzoekt communicatie moeilijk bereikbare veehouders

UGCN gaat de komende maanden 30 melkveehouders interviewen die moeilijk bereikbaar lijken als het gaat om de verbetering van de uiergezondheid. Uit de interviews moet blijken in hoeverre deze melkveehouders mastitis als probleem ervaren en wat de redenen zijn om al dan niet aan de slag te gaan met uiergezondheid. Daarnaast krijgen de veehouders vragen over hun informatiebehoefte, om er zodoende achter te komen wanneer en waar zij hun informatie zoeken, en wat ze er vervolgens mee doen. Het UGCN verwacht de resultaten van dit onderzoek in de zomer van 2008.



JOLANDA JANSEN

“Slechts 24 procent van de dierenartsen neemt het initiatief om uiergezondheid te bespreken wanneer er op een bedrijf problemen zijn en de melkveehouder deze niet herkent. Deze passiviteit kenmerkt een gebrek aan commerciële vaardigheden, die vroeger nauwelijks een rol speelden bij het uitoefenen van het beroep dierenarts.”

Foto: Alice Booij

De melkveehouders die actief zijn in studiegroepen zijn over het algemeen de 10 tot 20 procent voorlopers die altijd graag ergens aan meedoen. Veel dierenartsen vinden het prettig om met deze groep te werken, omdat zij daar niet zoveel aan hoeven te 'trekken'. Een goede adviseur onderscheidt zich echter door juist ook de middenmoot, in dit geval ongeveer 50 procent van de melkveehouders, mee te krijgen. Er is daarnaast ook altijd een groep melkveehouders die lastig te bereiken is door de dierenarts, hoe vaak je het ook probeert (zie kader). Laat je niet frustreren door mensen die echt niet willen en probeer je energie te steken in veehouders die meer voor je advies open staan.

Wees een 'personal coach'

Focus voor het verder verbeteren van de uiergezondheid op de middengroep. Hoe? Niet elke veehouder is hetzelfde, en wil op dezelfde manier leren. Als adviseur moet je daarop kunnen inspelen. Sommige melkveehouders zijn huiverig voor een studiegroep. Om open en bloot de gegevens van je bedrijf op tafel te leggen is voor een aantal

melkveehouders een drempel, met name als de resultaten niet zo positief zijn. De middengroep melkveehouders is misschien beter te bereiken middels één op één benadering, als dierenarts kun je dan als 'personal coach' functioneren. Voor deze groep is het advies: vraag en luister. De dierenarts heeft het vertrouwen van de veehouders. Zie het dan ook niet als opdringerig om vragen te stellen. Uit de enquête blijkt dat dierenartsen onzeker zijn over hun rol, soms te vooringenomen zijn en teveel denken voor de veehouders. Stel open vragen, vraag naar wat veehouders voor doelen hebben, wat ze willen bereiken en wat je samen eraan kunt doen om het doel te bereiken. Als dierenarts in de rol van begeleider, is het goed om in de huid van de veehouder te kruipen. Dat betekent dat je helpt bij het neerzetten van het referentiekader. Hoeveel mastitis vindt de veehouder acceptabel? Waarom is dat zo? Is dat een reële doelstelling? Wat levert bestrijding/preventie op? Deze vragen kunnen overigens ook gesteld worden voor andere dierziekteproblemen zoals klauwgezondheid of vruchtbaarheid.

Tabel 1

Antwoorden van rundveedierenartsen (n=93) op vragen over uiergezondheidsadvies.

| | oneens | Percentage dierenartsen neutraal | eens |
|--|--------|-------------------------------------|------|
| Het verbeteren van de uiergezondheid hoort bij de taken van een dierenarts... | 0 | 1 | 99 |
| Of een veehouder adviezen opvolgt hangt in grote mate af van de communicatieve eigenschappen van de dierenarts... | 4 | 7 | 89 |
| Of een veehouder adviezen opvolgt hangt in grote mate af van het vertrouwen in de kennis van de dierenarts... | 8 | 6 | 86 |
| Ik heb veel kennis over het aanpakken van mastitis... | 1 | 29 | 70 |
| Ik heb veel kennis over de preventie van mastitis... | 1 | 36 | 63 |
| Slecht management is een goede aanleiding om op eigen initiatief te praten over uiergezondheid... | 15 | 42 | 43 |
| Ik heb veel invloed op de verbetering van uiergezondheid... | 5 | 53 | 42 |
| Het is belangrijk regelmatig met andere adviseurs te praten over uiergezondheid... | 33 | 39 | 28 |
| Ook al vindt de melkveehouder dat hij geen probleem heeft, dan neem ik toch het initiatief om te praten over uiergezondheid... | 23 | 53 | 24 |

Opschalen naar adviseur

Neem na het vaststellen van de doelstellingen de controlerende en motiverende taak over, pas het onderwerp in bij de maandelijkse bedrijfsbegeleiding en geef aan waar de verbeterpunten zitten en waar de melkveehouder geld kan verdienen. Wees positief ingesteld, vraag consequent naar de resultaten en maak deze ook zichtbaar. Alleen op die manier kun je de veehouder overtuigen dat jouw advies waardevol is. En daar gaat het om! De dierenarts neemt hiermee de rol van procesbegeleider op zich en dat is een behoorlijke cultuuromslag. Niet de inhoud, maar de klantgerichte vaardigheden zijn van belang. Deze helpen ook bij de omslag van curatief naar meer preventief werken. De dierenarts wordt adviseur en daar hoort ook de samenwerking met andere adviseurs bij. Laat bijvoorbeeld de voeding in de droogstand te wensen over, dan is gezamenlijk overleg met de veevoerleverancier essentieel. Alhoewel het voelt als kennis weggeven, leert de ervaring dat hierdoor de dierenarts zijn positie als dé vraagbaak bij uiergezondheidsproblemen alleen maar verstevigt. In de huidige marktomstandigheden zal de dierenarts commerciële en communicatieve vaardigheden verder moeten ontwikkelen om ook als waardevolle adviseur een goede boterham te verdienen.

Figuur 1

Het tankmelkcelgetal op bedrijven van melkveehouders die actief meedoen aan UGCN-studiegroepen in vergelijking met niet-deelnemers (passief).

